

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup bisnisnya. Memiliki usaha di era globalisasi sekarang ini menjadi tantangan yang tidak pernah habisnya, terlebih lagi upaya memiliki usaha dengan beragam jenis peluang usaha. Sebenarnya, banyak hal yang bisa dijadikan sebagai peluang usaha untuk kesempatan dalam mendapatkan keuntungan, khususnya secara finansial. Selain itu juga, memiliki usaha saat ini seringkali seperti hal yang wajib untuk dimiliki oleh setiap orang.

Pada saat ini, banyak sekali kebiasaan-kebiasaan dari jaman dahulu yang masih melekat sampai saat ini. Sebagai contoh kebiasaan nongkrong sembari meminum secangkir kopi. Minum kopi sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia sejak zaman dahulu kala. Budaya yang diturunkan oleh nenek moyang kita ini bisa kita jadikan sebuah peluang bisnis yang sangat menjanjikan dengan cara kita membuka warung kopi. Terlebih lagi, Indonesia dikenal sebagai salah satu penghasil biji kopi terbaik di dunia. Beberapa daerah yang terkenal dengan produksi biji kopinya adalah Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Ternate, Sulawesi, dan Flores.

Berbagai macam bidang usaha saat ini juga sedang mengalami perkembangan, *coffee shop* merupakan salah satunya. *Coffee shop* di Indonesia berkembang sangat pesat, tak hanya di kota-kota besar seperti Jakarta, Medan, Bandung atau Surabaya, kota-kota kecil sekalipun sudah memiliki banyak sekali gerai kopi yang menjamur meski memiliki standar dan pasar yang berbeda-beda. Kemunculan tren nongkrong di *coffee Shop* sangat digemari baik wanita, laki-laki, tua atau pun muda. Adanya tren tersebut menjadikan suatu peluang bisnis tersendiri bagi para pengusaha *coffee shop* dan calon pengusaha *coffee shop*.

Saat ini minum kopi sudah menjadi gaya hidup (*lifestyle*) di Indonesia, bagi kebanyakan masyarakat Indonesia, minum kopi adalah suatu ritual yang unik. Akhirnya minum kopi pun sudah mulai menjadi gaya hidup, baik kalangan elit, menengah, maupun masyarakat kecil. Bahkan seperti layaknya suatu ritual khusus, ritual minum kopi ini membutuhkan tempat yang juga istimewa untuk menikmati kelezatan kopi. Rasanya yang khas dan aromanya yang unik menjadikan kopi sebagai suatu hal yang menarik. Para penikmat kopi akan benar-benar memilih cita rasa kopi yang nikmat dan tempat yang nyaman untuk menikmatinya. Dan alasan-alasan itulah yang bisa di manfaatkan oleh pengusaha kedai kopi atau calon pengusaha kedai kopi sehingga bisnis kedai kopi ini akan sangat menjanjikan ke depannya.

Di kota Surakarta sendiri telah banyak berdiri *coffee shop* dengan konsep tradisional maupun modern yang berlokasi di gang-gang kecil, di jalan-jalan raya, tempat yang tersembunyi, ataupun yang strategis, bahkan hingga ke pusat-pusat perbelanjaan. Kebebasan berekspresi menumbuhkan kreatifitas sehingga bermunculan kedai kopi yang bervariasi, hal ini konsumen/pelanggan dapat memilih kedai kopi sesuai seleranya masing-masing. *Coffee shop* di Kota Surakarta juga menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik lewat pemutar radio atau pun *live music*, menyediakan televisi dan bacaan, desain interior khas, pelayanan yang ramah, dan beberapa di antaranya menyediakan koneksi internet nirkabel.

Kompetisi bisnis kopi di Kota Surakarta tampak semakin kompetitif. Persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga begitu sengit, menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau oleh konsumen/pelanggan. Pelaku bisnis juga diharapkan dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan konsumen dan kebutuhan pasar, sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dan akan membuat konsumen melakukan pembelian dimasa yang akan datang.

Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di *coffee shop* khususnya tentang kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Ketika pelanggan membeli suatu produk atau jasa, ia memiliki harapan mengenai bagaimana produk atau jasa tersebut dapat berfungsi memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dikehendakinya.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh pelaku bisnis. Yaitu : (1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. (3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

Maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga melalui penelitian yang diberi judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* DI KOTA SURAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* ?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan - tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat bagi pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti berikutnya dan Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.

2. Bagi Pelaku Bisnis *Coffee Shop*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pelaku bisnis *coffee shop*, baik berupa masukan ataupun pertimbangan terkait dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai bagian – bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, penulisan membaginya menjadi lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang ada, diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar dilakukannya penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, penentuan populasi dan sampel yang diteliti, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan dipakai dalam penelitian skripsi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup tentang penjelasan dari deskripsi obyek penelitian, penyajian hasil dari pengujian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dan pembahasan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan dengan data hasil analisis dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya dan saran-saran yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan atas hasil penelitian.